

Política Empresarial Bupa de Denuncia de Irregularidades

---

# Bupa México Política Local de Denuncia de Irregularidades (Speak Up)



## Contenido

<b>Propósito</b>	<b>3</b>
El Código Bupa	3
Impacto de la Ley Local	3
¿Quién está cubierto por esta política local?	3
<b>¿Qué es la Denuncia de Irregularidades?</b>	<b>4</b>
<b>Hacer Seguimiento al Proceso de Denuncia de Irregularidades</b>	<b>5</b>
Reportar por teléfono o usando la página web de Denuncia de Irregularidades	5
Reportar directamente al Oficial o Ejecutivo de Bupa del Área de Denuncia de Irregularidades	5
Asuntos relacionados con crímenes financieros	6
<b>¿Qué hacer cuando alguien denuncia una irregularidad?</b>	<b>7</b>
<b>Confidencialidad y anonimato</b>	<b>7</b>
Asesoría	7
<b>Investigación y Resultados</b>	<b>8</b>
¿Qué puede hacer si no está satisfecho con el resultado de la investigación?	8
Mantenimiento de registros y protección de datos	8
<b>Protección y apoyo a nuestros funcionarios</b>	<b>9</b>
<b>Apéndice 1 – Números telefónicos locales</b>	<b>10</b>
<b>Apéndice 2 –Oficiales de Denuncia de Irregularidades</b>	<b>13</b>



El logro constante de altos estándares en la forma en que manejamos nuestro negocio nos ayuda a obtener los resultados correctos para Bupa, nuestros clientes y nuestros funcionarios, asegurando en última instancia que cumplimos nuestro propósito de vidas más largas, sanas y felices.

Bupa tiene el compromiso de llevar a cabo sus negocios de manera responsable, con honestidad e integridad. Sin embargo, todas las empresas corren el riesgo de que algo salga mal o que las personas se comporten de manera inapropiada o no aceptable. Por lo que es importante contar con una cultura de apertura y responsabilidad, respaldada por mecanismos que permitan a nuestros funcionarios informar directamente a su gerente o bien de forma anónima, cuando no se sientan cómodos en relación con problemas empresariales, tengan inquietudes en el ámbito laboral o piensen que sus denuncias no fueron atendidas adecuadamente.

El propósito de esta política local, por lo tanto, es:

- Proporcionar una estructura equitativa y consistente con la cual se aliente a nuestros funcionarios a denunciar irregularidades, de manera responsable, sobre cualquier inquietud que tengan lo antes posible, sabiendo que esas inquietudes se tomarán en serio, se investigarán y responderán de manera adecuada y cualquier solicitud de anonimato y confidencialidad será respetada.
- Brindar orientación a nuestros funcionarios sobre cómo denunciar irregularidades, y
- Alentar a nuestros funcionarios para que puedan plantear preocupaciones genuinas sin temor, incluso si son infundadas.

## El Código Bupa

En Bupa, estamos aquí para ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices. El Código Bupa establece lo que esperamos de nuestros funcionarios para alcanzar ese propósito. Significa cuidar a nuestros clientes a largo plazo, generar confianza y relaciones sólidas con nuestras comunidades, y proteger la reputación de nuestros colegas, socios y de Bupa. En pocas palabras, se trata de vivir nuestros valores todos los días.

Nuestro proceso “Denuncia de Irregularidades” nos ayuda a lograrlo. Esta política local ayuda a promover una cultura de apertura y responsabilidad en Bupa y apoya la gestión de personas, asuntos legales, reglamentación y riesgos de reputación. Proporciona una estructura para que las inquietudes genuinas se denuncien y sean abordadas en circunstancias en las que el asunto no se informaría o no se actuaría adecuadamente.

Sin embargo, esta política local no está destinada a atender las quejas personales relacionadas con la contratación o el empleo de cualquier persona en Bupa. Tenemos otras políticas y procedimientos para tratar esos asuntos.

## Impacto de la Ley Local

Nada en esta política local requiere que ninguna persona tome ninguna medida (u omite tomar ninguna medida) que sería ilegal según cualquier ley o reglamento al que esa persona esté sujeta.

Además, esta política es aplicable en el marco de las leyes y regulaciones locales vigentes.

## ¿Quién está cubierto por esta política local?

Esta política local es aplicable a todas las empresas de propiedad total o mayoritaria de Bupa, dentro de la República Mexicana (Bupa México).

La política se aplica a todas las personas que trabajan en todos los niveles de Bupa México dentro de esos negocios, incluidos los gerentes, oficiales, directores, empleados, consultores, contratistas, becarios (referidos en conjunto como nuestros funcionarios en esta política).

## ¿Qué es la Denuncia de Irregularidades?

Queremos que Bupa México sea un lugar donde nuestros funcionarios se expresen siempre que tengan inquietudes sobre cualquier incumplimiento de las políticas y estándares de Bupa, irregularidades o cualquier riesgo de daño para el personal, los clientes, el público, el medio ambiente o Bupa.

Esto puede incluir, pero no se limita a:

- Riesgos para la salud y la seguridad, incluidos los riesgos para los clientes (incluidos pacientes, y sus familias), así como para otras personas que trabajan en Bupa.
- Cohechos o sobornos.
- Actos de discriminación o violencia laboral.
- Violaciones a la privacidad de los datos y violaciones a la seguridad de la información.
- Daño al medio ambiente.
- Incumplimiento de los requisitos de práctica profesional.
- Contabilidad cuestionable.
- Fraude y corrupción.
- Violaciones al Código Bupa.
- Infracciones a las disposiciones para prevenir el lavado de dinero.
- Infracciones graves de las políticas y / o procedimientos de Bupa.
- Incumplimiento de la ley, regulación o código profesional.
- Acciones o comportamientos que podrían dañar la reputación de Bupa.
- Incumplimiento de la legislación sobre esclavitud.
- Otras conductas no éticas.
- Acciones destinadas a ocultar o encubrir cualquiera de las anteriores.



## Hacer Seguimiento al Proceso de Denuncia de Irregularidades

Si observa una práctica insegura, riesgos o irregularidades, decida si puede abordarla de una vez usted mismo. Un llamado de atención firme y cortés es a veces todo lo que se necesita.

Cuando eso no sea posible, lo ideal sería plantear cualquier inquietud que tenga con su gerente de línea o un gerente senior en su unidad de negocios.

Considere también si existe otro procedimiento más apropiado para presentar su inquietud. Por ejemplo, cualquier queja relacionada con sus propias circunstancias personales (como la forma en que lo han tratado en el trabajo) debe tratarse de acuerdo con el procedimiento de quejas de la unidad de negocios correspondiente.

Sin embargo, si tiene una preocupación genuina de que ha habido una violación o posible violación de las políticas o estándares de Bupa o una falta o cualquier riesgo de daño para el personal, los clientes, el público, el medio ambiente o Bupa y siente que un gerente no ha abordado y dado manejo a su denuncia, o no se siente capaz de manifestarla a sus superiores, entonces debe hacer una denuncia de la irregularidad.

### Reportar por teléfono o usando la página web de Denuncia de Irregularidades

El servicio de Denuncia de Irregularidades es operado por un proveedor especialista independiente externo, NAVEX Global, un proveedor independiente de servicios de ética y cumplimiento. El servicio de Denuncia de Irregularidades está disponible las 24 horas, todos los días del año, en todos los países donde Bupa tiene presencia y en todos los idiomas.

Esperamos que se sienta capaz de expresarse abiertamente bajo esta política local, ya que esto ayuda a garantizar que podamos investigar y responder a sus inquietudes de manera apropiada, pero podrá plantear problemas de forma anónima si lo prefiere utilizando el Servicio de Denuncia de Irregularidades.

Hay dos formas de enviar un informe:

- Llamando a los **números de teléfono gratuitos** asignados a México, consulte el **Apéndice 2**. Las líneas telefónicas funcionan las 24 horas del día, los siete días de la semana y, si se solicita, se puede disponer de un intérprete para ayudar al operador de habla inglesa. Cuando contacte, informe qué idioma desea usar.
- Mediante el uso del sitio web de Denuncia de Irregularidades administrado por NAVEX Global en nombre de Bupa. La dirección del sitio web es: [www.bupa.com/speakup](http://www.bupa.com/speakup)

### Reportar directamente al Oficial o Ejecutivo de Bupa del Área de Denuncia de Irregularidades

También puede informar su inquietud directamente a uno de los oficiales de Denuncia de Irregularidades para su unidad de negocios establecida en el **Apéndice 3**.

Si no puede hablar con ellos o si cree que no han actuado adecuadamente, puede plantear el asunto al Director Jurídico, al Director de Riesgos, al Director de Recursos Humanos o al Director de Auditoría Interna de Bupa:

Penny Dudley Director Jurídico	<a href="mailto:penny.dudley@bupa.com">penny.dudley@bupa.com</a>	+44 20 3314 1999
David Fletcher Director de Riesgos	<a href="mailto:david.fletcher@bupa.com">david.fletcher@bupa.com</a>	+44 20 3314 1712
Nigel Sullivan	<a href="mailto:nigel.sullivan@bupa.com">nigel.sullivan@bupa.com</a>	+44 20 3314 1411

Director de Personal		
Jeremy Eagles	<a href="mailto:jeremy.eagles@bupa.com">jeremy.eagles@bupa.com</a>	+44 20 3314 1921
Director de Auditoría Interna		

### Asuntos relacionados con crímenes financieros

Recuerde que si durante el transcurso de su trabajo, tiene motivos razonables para sospechar de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o fraude, se debe hacer un informe confidencial de sospecha al Jefe de Delitos Financieros del Grupo:

:

Dara Fernández Pérez	<a href="mailto:dara.fernandez@bupa.com">dara.fernandez@bupa.com</a>	+44 770 380 1100
Jefe de Delitos Financieros		



## ¿Qué hacer cuando alguien denuncia una irregularidad?

Esperamos que, en muchos casos, usted pueda plantear cualquier inquietud a su gerente o, cuando esto no sea posible, a un gerente de mayor jerarquía y que la inquietud pueda resolverse de manera rápida y efectiva.

Sin embargo, si usted es un gerente al que se le ha hecho una denuncia que considera que no puede resolver o si no cree que es apropiado tratarla con usted, comuníquese con su Oficial de Denuncia de Irregularidades lo antes posible para obtener ayuda.

### Confidencialidad y anonimato

Esperamos que se sienta capaz de expresarse abiertamente bajo esta política local. Si desea manifestarse confidencialmente, haremos todo lo posible para mantener en secreto el hecho de que ha hecho un reporte. Si es necesario que alguien que investiga su denuncia sepa que usted la hizo, lo discutiremos con usted.

Puede presentar informes de forma anónima, pero lo alentamos a que dé su nombre, ya que una investigación adecuada puede ser más difícil o imposible si no podemos hacerle preguntas sobre su inquietud.

Si desea hacer una denuncia sin dar su nombre, comuníquese con NAVEX Global mediante la página web [www.bupa.com/speakup](http://www.bupa.com/speakup) o por teléfono (consulte los números locales en el [Apéndice 1](#)). Se le proporcionará una clave de informe personalizada y una contraseña que puede usar para acceder al sistema de Denuncia de Irregularidades para recibir actualizaciones sobre la denuncia que ha reportado a NAVEX Global.

Si le preocupa que lo traten injustamente si alguien descubre que usted ha hecho una denuncia, ha apoyado a alguien que haya hecho un reporte o ha participado en la investigación o resolución de una denuncia, tenga la seguridad de que está protegido contra dicho maltrato cuando usted reporta inquietudes genuinas.

Informe cualquier preocupación que tenga sobre maltrato a su gerente o a su Oficial de Denuncia de Irregularidades local, o al Director Jurídico Global.

### Asesoría

Si considera que le gustaría recibir asesoría de alguien que no trabaja en Bupa antes de denunciar, o si cree que puede recibir un maltrato o que la inquietud que informe pueda ser encubierta, puede consultar a su Oficial de Denuncia de Irregularidades o hacer una pregunta mediante el sitio web de Denuncia de Irregularidades [www.bupa.com/speakup](http://www.bupa.com/speakup).



## Investigación y Resultados

Una vez que haya hecho su denuncia, acusaremos recibo por escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes y, tan pronto como sea razonablemente posible, decidiremos si se aplica esta u otra política / procedimiento de Bupa (por ejemplo, un procedimiento de queja) y cómo se debe llevar a cabo cualquier investigación. Se le informará el resultado de esa evaluación. Es posible que se le pida que asista a una o más reuniones para proporcionar más información y puede traer un colega con usted. Usted y su acompañante deben tratar cualquier información sobre su denuncia y sobre la investigación misma con carácter confidencial.

En algunos casos, podemos pedirle a una persona o a un equipo de personas que investiguen su denuncia, incluidos colegas con experiencia relevante o conocimiento especializado sobre el tema. Cualquier investigación se llevará a cabo de manera justa y oportuna por personal debidamente calificado. Esperamos que toda nuestra gente coopere de manera completa, abierta y honesta en relación con cualquier investigación. El (los) investigador (es) puede (n) hacer recomendaciones de cambio para permitirnos minimizar el riesgo de futuras faltas / peligros. Estamos comprometidos a implementar dichos hallazgos y recomendaciones.

Lo mantendremos informado sobre el progreso de la investigación y su posible duración. El tiempo necesario para investigar dependerá de las denuncias hechas. Sin embargo, si la investigación demorara más de un mes, el Oficial Denuncia de Irregularidades se lo notificará por escrito. Tenga en cuenta también que a veces la necesidad de confidencialidad puede impedir que le brindemos detalles específicos de la investigación o cualquier acción disciplinaria que se tome como resultado. Debe tratar cualquier información sobre la investigación con carácter confidencial.

### ¿Qué puede hacer si no está satisfecho con el resultado de la investigación?

Siempre trataremos de abordar su inquietud de manera justa y adecuada. El utilizar esta política local puede ayudarnos a lograrlo.

Si no está satisfecho con la forma en que se ha manejado su inquietud, puede plantearla a su Oficial de Denuncia de Irregularidades o al Director Jurídico Global (consulte los detalles de contacto indicados anteriormente).

### Mantenimiento de registros y protección de datos

Se mantendrán registros adecuados y relevantes de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos de retención de registros. Estos pueden incluir, entre otros, notas de investigación, declaraciones de testigos, actas de reuniones, correos electrónicos, notas de llamadas telefónicas y copias de correspondencia. Estos registros se almacenarán de manera organizada y confidencial.

Las compañías del Grupo Bupa pueden procesar datos relacionados con los empleados con fines legales, de personal, administrativos y de gestión y, en particular, para el procesamiento de cualquier información personal confidencial relacionada con los empleados, incluida la información que se pueda proporcionar de conformidad con una Denuncia de Irregularidades hecha por ese empleado u otra persona.

Bupa México puede poner dicha información a disposición de otras compañías del Grupo Bupa, autoridades regulatorias relevantes o de otras personas, según lo exija la regulación.



## Protección y apoyo a nuestros funcionarios

Entendemos que a las personas que hacen denuncias, a veces, les preocupa que las traten mal por haber hecho un reporte. Alentamos la apertura y apoyaremos a las personas que expresen preocupaciones genuinas bajo esta política, incluso si son infundadas.









También comprendemos que ser objeto de una investigación sobre una denuncia puede ser preocupante y también se proporcionará el apoyo adecuado en estas circunstancias.










No aceptaremos el trato injusto de ninguna persona que plantee o participe en la investigación de una inquietud genuina. El tratamiento injusto incluye el despido, la acción disciplinaria, las amenazas y cualquier otro maltrato relacionado con hacer una denuncia. Si siente que ha sufrido dicho tratamiento como resultado de hacer una denuncia, debe informar a su Oficial de Denuncia de Irregularidades o al Director Jurídico Global o, si lo prefiere, puede informarlo de manera confidencial en el proceso de Denuncia de Irregularidades.




No debe amenazar o reaccionar negativamente de ninguna manera contra quienes denuncian o participan en la investigación de inquietudes. Si está involucrado en dicha conducta, estará sujeto a medidas disciplinarias. En algunos casos, la persona que ha denunciado puede tener derecho a demandarlo personalmente por una indemnización.

**Última actualización**      Mayo de 2020

## Apéndice 1 – Números telefónicos locales

Ubicación	Números telefónicos locales												
<b>Australia</b>	 1-800-47-9241												
<b>Bolivia</b>	 800-11-0351												
<b>Brasil</b>	 0800-892-0679												
<b>Chile</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <table> <tr> <td>Chile (AT&amp;T)</td> <td>800-225-288</td> </tr> <tr> <td>Chile (Telefónica)</td> <td>800-800-288</td> </tr> <tr> <td>Chile (ENTEL)</td> <td>800-360-311</td> </tr> <tr> <td>Chile (ENTEL - Operador en español)</td> <td>800-360-312</td> </tr> <tr> <td>Chile (Easter Island)</td> <td>800-800-311</td> </tr> <tr> <td>Chile (Easter Island - Español)</td> <td>800-800-312</td> </tr> </table> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>	Chile (AT&T)	800-225-288	Chile (Telefónica)	800-800-288	Chile (ENTEL)	800-360-311	Chile (ENTEL - Operador en español)	800-360-312	Chile (Easter Island)	800-800-311	Chile (Easter Island - Español)	800-800-312
Chile (AT&T)	800-225-288												
Chile (Telefónica)	800-800-288												
Chile (ENTEL)	800-360-311												
Chile (ENTEL - Operador en español)	800-360-312												
Chile (Easter Island)	800-800-311												
Chile (Easter Island - Español)	800-800-312												
<b>China</b>	 4009914141												
<b>Dinamarca</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <table> <tr> <td>Dinamarca</td> <td>800-100-10</td> </tr> </table> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>	Dinamarca	800-100-10										
Dinamarca	800-100-10												
<b>República Dominicana</b>	 <p>1. Desde una línea externa contacte a su operador local.</p> <p>2. Solicite un cobro revertido o una llamada por cobrar para que se realice en los Estados Unidos, al número que figura abajo.</p> <p>3. El Centro de contacto aceptará todas las llamadas de cobro revertido o llamadas por cobrar mediante un mensaje automático en inglés.</p> <table> <tr> <td>República Dominicana</td> <td>971-371-7786</td> </tr> </table>	República Dominicana	971-371-7786										
República Dominicana	971-371-7786												
<b>Egipto</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <table> <tr> <td>Egipto (Celular)</td> <td>02-2510-0200</td> </tr> <tr> <td>Egipto (Cairo)</td> <td>2510-0200</td> </tr> </table> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>	Egipto (Celular)	02-2510-0200	Egipto (Cairo)	2510-0200								
Egipto (Celular)	02-2510-0200												
Egipto (Cairo)	2510-0200												

Ubicación	Números telefónicos locales
<b>Guatemala</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Guatemala 999-9190</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>Hong Kong</b>	 <p>800-96-0658</p>
<b>Irlanda</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Irlanda (UIFN) 0-800-222-55288</p> <p>Irlanda 1-800-550-000</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>México</b>	 <p>001-844-451-1637</p>
<b>Nueva Zelanda</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Nueva Zelanda 000-911</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>Panamá</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Panamá 800-0109</p> <p>Panamá (Operador en español) 800-2288</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>Perú</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Perú (Telephonica – español ) 0-800-50-000</p> <p>Perú (Telephonica) 0-800-50-288</p> <p>Perú (Americatel) 0-800-70-088</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>Polonia</b>	 <p>00-800-151-0165</p>
<b>España</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>España 900-99-0011</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>

Ubicación	Números telefónicos locales
<b>Emiratos Árabes Unidos</b>	 <p>1. Desde una línea externa marque el número de acceso directo para su ubicación:</p> <p>Emiratos Árabes Unidos                    8000-555-66</p> <p>Emiratos Árabes Unidos                    8000-021</p> <p>2. Al escuchar las instrucciones en inglés marque 855-831-3143</p>
<b>Reino Unido</b>	 0808-234-6936
<b>Estados Unidos de América</b>	 1-855-831-3143

## Apéndice 2 –Oficiales de Denuncia de Irregularidades

También puede informar su inquietud directamente al Oficial de Denuncia de Irregularidades de su unidad de negocios:

<b>Unidad de Negocios</b>	<b>Oficial de Denuncia de Irregularidades</b> <b>Delegado del Oficial de Denuncia de Irregularidades</b>	<b>E-mail</b>	<b>Número de Contacto</b>
Bupa México Compañía de Seguros	Diego Gómez Palacio Borboa (Oficial de Denuncias de Irregularidades)	<a href="mailto:DGomezPalacioBorboa@bupa.com.mx">DGomezPalacioBorboa@bupa.com.mx</a>	(55) 5202 1701
Bupa México Compañía de Seguros	Gustavo Sánchez Uribe (Suplente)	<a href="mailto:GuSanchez@bupa.com.mx">GuSanchez@bupa.com.mx</a>	(55) 5202 1701
Bupa Servicios de Evaluación Médica	Diego Gómez Palacio Borboa (Oficial de Denuncias de Irregularidades)	<a href="mailto:DGomezPalacioBorboa@bupa.com.mx">DGomezPalacioBorboa@bupa.com.mx</a>	(55) 5202 1701
Bupa Servicios de Evaluación Médica	Gustavo Sánchez Uribe (Suplente)	<a href="mailto:GuSanchez@bupa.com.mx">GuSanchez@bupa.com.mx</a>	(55) 5202 1701